**Chestionar de evaluare a satisfacţiei pacientului/**

Date demografice (vă rugăm încercuiţi/completaţi):

**Sexul** **pacientului**:

Bărbătesc ○ Femeiesc ○

**Vârsta pacientului:** .......... ani .......... luni

**Vârsta repondentului**: ............. ani

**Ultima şcoală absolvită de repondent**:

1. **Şcoală elementară**

(4 clase, 10 clase sau şcoală profesională)

1. **Şcoală medie**

(liceu sau şcoală postliceală)

1. **Şcoală superioară**

(universitate, master sau doctorat)

**Locuinţa repondentului**:

1. Oraş

2. Sat

**Secţia/compartimentul** în care a fost internat pacientul/pacienta: ..........................................

**Ziua externării**: .......................

**aparţinătorului (spitalizare continuă)**

**Stimate pacient/ aparținător,**

Spitalul nostru realizează un sondaj de opinie cu privire la calitatea serviciilor oferite pacienţilor internaţi. Acest demers se derulează permanent în cadrul spitalului nostru şi are ca obiectiv creşterea calităţii serviciilor oferite de către spital și îmbunătăţirea comunicării cu aparținătorii/ pacienţii.

Având în vedere calitatea dumneavoastră, vă informăm că drepturile şi obligaţiile ce vă revin conform legislaţiei în vigoare sunt postate la avizierul secției și pe site-ul spitalului în scopul de a vă informa cu privire la aceste aspecte importante pentru dumneavoastră.

Vă rugăm să acordați atenția cuvenită acestui chestionar.

Vă rugăm să citiţi cu atenţie informaţiile referitoare la drepturile şi obligaţiile ce vă revin în calitate de aparținător sau asigurat şi să completaţi chestionarul anexat. La externare, vă rugăm să depuneţi chestionarul completat în recipientul cu această destinație aflat la ieșirea din secție.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Modalitatea de răspuns este de a marca, la fiecare întrebare, poziţia care corespunde răspunsului cel mai apropiat opiniei dumneavoastră. Fiecare linie din tabel reprezintă o întrebare şi necesită un răspuns.  **Atenţie!**  Acest chestionar este confidenţial şi anonim şi vizează doar prelucrări statistice care au ca obiect înţelegerea opiniilor pacienţilor/aparţinătorilor cu privire la calitatea serviciilor oferite. Opiniile exprimate de dumneavoastră în cadrul chestionarului trebuie să se refere doar la această internare. | | | **Foarte mulțumit** | **Mulțumit** | **Nici muțumit,**  **nici nemulțumit** | **Nemulțumit** | **Foarte nemulțumit** | **Nu ştiu** |
| **1**  **+ +** | **2**  **+** | **3**  ± | **4**  **-** | **5**  **- -** | **6**  **?** |
| **Q1. Cât de mulţumit sunteţi, în general, de ... ?** | | |  |  |  |  |  |  |
| a. ... calitatea serviciilor medicale primite în acest spital ? | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| b. ... modul în care v-au fost respectate drepturile (ale copilului și aparținătorului)? | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
|  | | |  |  |  |  |  |  |
| **Q2. Cât de mulţumit ați fost de ... ?** | | | | | | | |  |
| a. ... timpul de așteptare până la prima examinare a copilului de către medicul specialist? | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| b. ... modul în care copilul a fost consultat de medicul curant? | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| c. ... tratamentul primit de copil în perioada de spitalizare ? | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
|  | | |  |  |  |  |  |  |
| **Q3. În ce măsură afirmațiile despre medicul care v-a tratat sunt adevărate ?** | | | | | | | |  |
| a. ... Mi-a acordat respectul și atenția cuvenite. | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| b. ... A răspuns la întrebările puse de mine. | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| c. ... S-a ocupat cu atenție de cazul copilului meu. | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| d. ... A înțeles problemele medicale ale copilului. | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| e. ... A manifestat interes în rezolvarea problemei medicale. | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
|  | | |  |  |  |  |  |  |
| **Q4. În ce măsură afirmațiile despre asistentele medicale / asistenții medicali sunt adevărate ?** | | | | | | | |  |
| a. ... Ne-a acordat respectul și atenția cuvenite pacientului / aparținătorului. | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| b. ... A răspuns la întrebările puse de mine. | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| c. ... A respectat orele de administrare a tratamentului recomandat de medic. | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| d. ... A înțeles problemele medicale ale copilului. | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| e. ... A manifestat interes în tratarea copilului meu. | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
|  | | |  |  |  |  |  |  |
| **Q5. În ce măsură ați fost informat sau vi s-a explicat, de către personalul medico-sanitar, despre ... ?** | | | | | | | |  |
| a. ... cum va decurge examinarea medicală. | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| b. ... cum se recoltează probele de sânge / biologice. | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| c. ... cum va decurge tratamentul. | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| d. ... rezultatul analizelor copilului dumneavoastră. | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| e. ... riscurile unei operații/intervenții chirurgicale/ale tratamentului indicat de medic. | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| f. ... consecințele unui posibil refuz /opririi actului medical recomandat de medic. | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| g. ... posibile tratamente alternative pentru afecțiunea copilului. | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| h. ... posibile riscuri generate de lipsa igienei. | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| i. ... posibile riscuri generate de identificarea greșită a copilului. | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
|  | | | | | |  |  |  |
|  | | | **Foarte mulțumit** | **Mulțumit** | **Nici muțumit,**  **nici nemulțumit** | **Nemulțumit** | **Foarte nemulțumit** | **Nu ştiu** |
| **1**  **+ +** | **2**  **+** | **3**  ± | **4**  **-** | **5**  **- -** | **6**  **?** |
| **Q6. Cum apreciați, din punct de vedere al confortului, următoarele condiții din spital ?** | | | | | | | |  |
| a. ... Iluminatul electric și natural al spațiilor și încăperilor din spital. | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| b. ... Temperatura și ambientul (decorarea, ornamentarea, aerisirea, ventilarea) în spital. | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| c. ... Programul de primire a vizitelor. | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| d. ... Aspectul interior și exterior al spitalului, curățenia generală. | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| e. ... Funcționalitatea grupurilor sanitare. | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| f. ... Condițiile de cazare din salon (efectele și lenjeria de pat, starea mobilierului). | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| g. ... Calitatea, varietatea și cantitatea hranei, modul cum a fost servită. | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| h. ... Faptul că ați fost însoțit și sprijinit pe timpul deplasărilor prin spital. | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
|  | | |  |  |  |  |  |  |
| **Q7. Pe perioada internării ... ?** | | | | | | | |  |
| a. ... pacientul/pacienta a fost internat/ă prin serviciul de urgență ? | | | | | | da○ | nu○ |  |
| b. ... ați solicitat serviciile unui medic preferat ? | | | | | | da○ | nu○ |  |
| c. ... ați primit serviciile unui medic preferat ? | | | | | | da○ | nu○ |  |
| d. ... ați solicitat și o altă opinie medicală referitoare la diagnosticul medicului curant? | | | | | | da○ | nu○ |  |
| e. ... ați primit o altă opinie medicală pe perioada internării ? | | | | | | da○ | nu○ |  |
|  | | | | | |  |  |  |
| **Q8. Pe perioada internării medicamentele și materialele sanitare au fost asigurate...**  **(încercuiți varianta cea mai apropiată de realitate: a, b, c sau d)** | | | | | | | |  |
| a. ... integral de spital | | | | | |  |  |  |
| b. ... în mare măsură din resursele spitalului (am cumpărat medicamente ieftine, calmante, feşe etc.) | | | | | |  |  |  |
| c. ... în mică măsură din resursele spitalului (am cumpărat medicamente scumpe) | | | | | |  |  |  |
| d. ... integral de mine (pacient/ aparţinători) | | | | | |  |  |  |
|  | | | | | |  |  |  |
| **Q9. Cunoaşteţi faptul că puteţi sesiza, prin Consiliul de Etică al spitalului, orice faptă care încalcă etica sau deontologia medicală (atitudine lipsită de profesionalism, lipsa consimţământului informat al pacientului, alte încălcări ale drepturilor pacientului, condiţionarea actului medical)? Formularul de sesizare se poate accesa pe site-ul spitalului sau poate fi solicitat la secretariatul spitalului !!** | | | | | | da○ | nu○ |  |
| **Q 10. Sunteți satisfăcut/ă de starea generală a copilului dumneavoastră la externare în raport cu afecțiunile avute?** | | | | | | da○ | nu○ |  |
| **Q 11. În caz de nevoie, veți apela pe viitor la serviciile noastre?** | | | | | | da○ | nu○ |  |
| **Q 12. Veţi recomanda acest spital prietenilor sau cunoscuților ?** | | | | | | da○ | nu○ |  |
| **Alegeți 3 cuvinte care exprimă impresia d-voastră generală despre spitalul nostru !** | | **Vă rugăm să menționați câteva observații și sugestii referitoare la aspectele pozitive și/sau negative ale spitalizării dumneavoastră în spitalul nostru !**  **..........................................................................................................................................**  **..........................................................................................................................................**  ***..........................................................................................................................................*** | | | | | |  |
| Curățenie 🔿 | 🔿 Mizerie |  |
| Ordine 🔿 | 🔿 Dezordine |  |
| Disciplină 🔿 | 🔿 Aglomerație |  |
| Lux 🔿 | 🔿 Sărăcie |  |

**Q13. În ce măsură cunoaşteţi drepturile pacientului/aparţinătorului? (procentual) ................ %**

|  |  |
| --- | --- |
| **Q14. Căror categorii de personal ați oferit, din proprie inițiativă, bani sau atenții ca recunoștință pentru modul în care ați fost îngrijiti?**   1. Medicilor 2. Asistentelor medicale/Asistenţilor medicali 3. Infirmierelor 4. Personalului auxiliar (brancardieri, agenţi de pază, etc.) | **Q15. Vi s-au cerut, într-un fel sau altul, bani sau atenţii de către personalul spitalului?**   1. Medici 2. Asistente medicale/Asistenţi medicali 3. Infirmiere 4. Personal auxiliar (brancardieri, agenţi de pază, etc.) |

***Vă mulţumim pentru implicarea dumneavoastră în acest important demers !***